

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN APLICADA AL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE BAHÍA BLANCA

Lucrecia Boland, Departamento de Ciencias de la Administración, Universidad Nacional del Sur,
lboland@uns.edu.ar

Isabel Lliteras, Facultad de Periodismo y Comunicación Social, Universidad Nacional de La Plata,
lliterasisabel@gmail.com

Introducción

La organización operativa del sistema de atención primaria de salud en Bahía Blanca, tiene una estructura poco flexible e impermeable a los cambios propuestos por la cúpula directiva, debido a la distancia entre los estándares propuestos por la administración y los generados en las asociaciones de profesionales.

A partir de estas consideraciones, se presentó ante la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la UNS, un proyecto de investigación: *Análisis organizacional: funcionamiento del Sistema de Atención Primaria de Salud de la Municipalidad de Bahía Blanca*¹, cuya principal finalidad es conformar un informe de utilidad para este organismo, que exprese en forma fidedigna una evaluación crítica de la estructura que opera en el sistema de atención primaria de salud de Bahía Blanca, y sirva como herramienta para mejorar su gestión.

En ese marco, el objetivo de esta ponencia es compartir la estrategia metodológica diseñada para abordar la problemática planteada.

¹ Proyecto de grupo de investigación (PGI) aprobado y financiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la UNS para el período 2010 – 2011. Dirigido por la Mg. Lucrecia Boland, Departamento de ciencias de la Administración UNS y codirigido por el Médico Pablo Badr, Departamento de Ciencias de la Salud UNS.

El diseño consta de las siguientes etapas: Presentación del problema; Perspectiva teórica; El proyecto; Consideraciones acerca de la metodología utilizada; Exploración en el campo; Verificación y Análisis de los datos y Conclusiones. En los siguientes apartados se desarrolla cada una de estas etapas.

Presentación del problema

Para Ruth Sautú ² el primer paso para la definición del objetivo de investigación es discutir el contexto socio-histórico en el cual se supone que el proceso, fenómeno o suceso tiene lugar.

Esta descripción situacional, para la autora consiste en definir cómo, dónde y cuándo tiene lugar el proceso, en qué consiste y quiénes están involucrados. Si bien estas cuestiones no pueden ser respondidas de inmediato y en su totalidad, esta fase permitirá contextualizar el objetivo de investigación recortándolo y enfocándolo.

El sistema de Atención Primaria de Salud, en adelante APS, de la Municipalidad de Bahía Blanca, es el espacio central en que se plantean reformas en salud que implican un cambio en el modelo de gestión local acorde a las políticas públicas vigentes. Desde hace 30 años la APS es reconocida como componente clave en la construcción colectiva de un sistema de salud efectivo.

El derecho a la salud se convierte así en el principio orientador de un sistema de salud local. Propiciar estructuras y RRHH participativas, acompañadas de la optimización y la asociación de recursos, profundizarán a la APS, favoreciendo la obtención de resultados sostenibles de salud para todos y todas.

Los párrafos anteriores sintetizan la intención de las autoridades locales en salud en relación al sistema de APS. Sin embargo las innovaciones propuestas por la macro gestión han presentado en su aplicación, conflictos y resistencias en la micro gestión, que limitan o impiden su materialización.

Este estudio intentará conocer los motivos de esta realidad, apoyándose en los conceptos ofrecidos por la teoría organizacional y el modelo médico hegemónico.

² Sautú, Ruth, *Todo es Teoría: objetivos y métodos de investigación*, Ediciones Lumiere, Buenos Aires 2003.

El Sistema de Atención Primaria de la Secretaría de Salud de la Municipalidad de Bahía Blanca, atiende necesidades de salud de la comunidad que se erigen como un derecho social inalienable. Sin embargo, en la realidad, la operatividad del sistema se ve atravesada por un complejo entramado de expectativas, demandas e intereses contrapuestos entre quienes lo conforman, a saber, los profesionales médicos, profesionales enfermeros, personal administrativo, funcionarios, y usuarios. Esta circunstancia, influye definitivamente en la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, así como condiciona la viabilidad de cualquier innovación en materia de prestaciones. Los profesionales que conforman el sistema operativo y los estándares que se determinan desde sus colegios y sociedades profesionales, son muy diferentes a las demandas y necesidades en salud a las cuales debe responder el sistema.

La autonomía del nivel operativo excede a la determinación de estándares, y los profesionales médicos en particular, están por fuera de los mecanismos de control de personal (horarios de ingreso y egreso, por ejemplo).

El nivel de la autonomía de los profesionales en su tarea, genera también un factor de resistencia hacia el "modelo médico hegemónico" que plantea Menéndez³, sumado a que los profesionales aplican el mismo modelo de atención, en atención primaria donde la salud es un derecho, que en su trabajo en el sector privado, donde la salud es un bien.

A lo largo de este estudio se planteará un cambio de paradigmas en salud, un modelo en el marco del cual se vean materializadas genuinas renovaciones en materia de atención primaria de la salud.

Surge así, el interés de conocer el funcionamiento y forma de administración del Sistema de Atención Primaria de Salud de la Municipalidad de Bahía Blanca, con el propósito de efectuar una descripción de la situación actual, que brinde un punto de partida para la comprensión del sistema bajo estudio, a fin de plantear medidas y acciones tendientes a mejorar su gestión.

Se investigará acerca de un fenómeno de la Administración que transcurre en el ámbito del primer nivel de atención de la salud municipal incorporando una mirada interdisciplinar, para abordar desde novedosos ejes la realidad del sistema de salud y su capacidad de adaptación a las necesidades de salud de la comunidad de Bahía Blanca. De esta manera, se abren líneas de análisis para estudios futuros, como por ejemplo, proponer un modelo de estructura requerida

³ Menéndez, E., Modelo Médico Hegemónico y Atención Primaria, Segundas Jornadas de Atención Primaria de la Salud, 1988.

para el funcionamiento de la organización bajo estudio, replantear funciones y responsabilidades de los miembros de los distintos niveles de gestión que contribuyan a objetivos que se correspondan con la realidad circundante. Abrir nuevas líneas de comunicación, generar diálogos constructivos y otorgar a los miembros del Sistema Municipal de Salud, nuevos conocimientos que enriquezcan el análisis estratégico al momento de planificar innovaciones en el sector.

Perspectiva teórica

Afirma de Souza Minayo⁴ que cuando se toman diferentes corrientes de pensamiento para abordar, a partir de ellas, cuestiones metodológicas, se asume la postura según la cual la ciencia “en general” no existe. Hay prácticas científicas diferenciadas, desarrolladas desigualmente y que tienen como substrato “visiones sociales del mundo” teóricamente diversas.

Teniendo presente el campo específico de las Ciencias Sociales en Salud, existen algunas ideas dominantes en esa área que varios autores identifican con el positivismo sociológico, con la fenomenología sociológica y con el materialismo histórico.

En *Ciencias Sociales y Salud en América Latina* Everardo Nunes⁵, sin querer marcar compartimentos estancos, muestra que en la década del '50 las investigaciones estuvieron signadas por las *teorías funcionalistas y culturales*, sirviendo a la implementación de desarrollo y organización de la comunidad. En las décadas del '60 y del '70, los *abordajes fenomenológicos* estuvieron efectivamente presentes en el campo del pensamiento sobre salud. Ellos cuestionan la omnipotencia y omnipresencia del Estado sobre los individuos y sobre los grupos de referencia inmediata de los individuos y la arbitrariedad impuesta por las clases dominantes a través del sistema de salud.

Según Nunes, a partir de los años '70, hay un gran incremento de la producción intelectual en el área de salud, dentro del *enfoque marxista*.

Estas tres corrientes de pensamiento, para de Souza Minayo, continúan presentes, actuantes y en lucha entre sí, en los análisis referentes a la relación salud/enfermedad. Hacen parte de la propia lucha ideológica de la sociedad actual, donde las visiones sociales del mundo están comprometidas con posturas concretas en la práctica teórica y política.

⁴ De Souza Minayo, María Cecilia, *El desafío del conocimiento. Investigación cualitativa en salud*. El Lugar Editorial, Buenos Aires 1997.

⁵ OPAS 1985

J.C. García⁶, advierte que ninguna de estas orientaciones, hoy en día desconoce la vinculación de la medicina con la estructura social. La cuestión básica de cada una reside en el cómo se da esa vinculación y en qué grado de autonomía o dependencia sitúa el fenómeno salud/enfermedad, en cuanto manifestación biológico social. Este debate interno entre las corrientes sociológicas refleja la dificultad del pensamiento de aprehender el objeto en toda su complejidad y articulaciones.

Retomando el proyecto que nos ocupa, Sautú recomienda además en esta etapa, correspondiente a la perspectiva teórica la definición de contenidos del marco teórico, a saber: 1) supuestos asumidos como verdaderos, 2) definición de modelos explícitos o implícitos acerca de las relaciones entre conceptos postulados en las proposiciones; vínculos entre los conceptos sensibilizadores; papel de los conceptos en la definición de la problemática a investigar; 4) hipótesis observacionales para la selección de la población, casos, construcción de instrumentos definición de la base empírica.

A continuación se definen algunos de estos contenidos para el proyecto de investigación que analiza el sistema de Atención Primaria de Salud en Bahía Blanca.

El proyecto

Hipótesis de trabajo

La organización operativa del sistema de atención primaria de la salud en Bahía Blanca, tiene una estructura poco flexible e impermeable a los cambios propuestos por la cúpula directiva, debido a la distancia entre los estándares propuestos por la administración y los generados en las asociaciones de profesionales.

La autonomía que confiere esta organización burocrática profesional excede a los estándares profesionales, siendo una estructura que soporta y perpetúa el modelo médico hegemónico.

Los profesionales de salud trabajan en distintos subsistemas, homogeneizando su accionar en el modelo de atención predominante y descontextualizándose de las necesidades del nivel de atención primaria del subsistema de salud pública.

¿Quiénes están involucrados en esta investigación?

⁶ García, J.C.: “*Medicina e Sociedade: As correntes de pensamento no campo da saúde*”, Medicina social: aspectos históricos y teóricos. Org. Everardo Nunes, Globale Edit. 1983.

En este estudio está involucrada la Secretaría de Salud de la Municipalidad de Bahía Blanca y sus dependencias a saber: Subsecretaría de Salud; Dirección General de Gestión y Programas; la Dirección de Atención Primaria de Salud; la Subsecretaría de Epidemiología; Subsecretaría de calidad del comité de Docencia e Investigación y la Subsecretaría de Salud Comunitaria.

En el ámbito de la Dirección de Atención Primaria de la Salud (APS), sus unidades dependientes están particularmente involucradas y son: Subdirección de Atención Comunitaria; Coordinación de área Programática de Enfermería; Residencias de Medicina Familiar; Residencias de Psicología Familiar; Programa Nacional de Recursos Humanos; Programa Nacional de Médicos Comunitarios; Programa Provincial de Seguro Familiar de Salud.

También están involucradas las Unidades Sanitarias Barriales, muchas de las cuales funcionan en las sedes de las sociedades de fomento; están involucradas las escuelas y otras instituciones barriales con las que interactúan las unidades sanitarias.

Al hablar de estas instituciones puede inferirse que se trata de comunidades involucradas, más que de agentes individuales. Está involucrada la Universidad Nacional del Sur a través del Departamento de Ciencias de la Salud ya que muchos de sus docentes y alumnos realizan sus aprendizajes y prácticas en el marco de las unidades sanitarias barriales.

Están involucrados, además, profesionales de la salud, a saber médicos, enfermeros, psicólogos, asistentes educacionales y sociales y familias que reciben los beneficios del sistema.

La investigación se ha propuesto caracterizar la organización estudiada (Sistema de Atención Primaria de la Salud) a través de las siguientes variables que surgen como términos clave: objetivos organizacionales, estructura organizativa, rol directivo, conflicto organizacional, autonomía organizacional, cultura organizacional.

Un grupo de profesionales médicos integrantes del proyecto de investigación está interesado en abordar, como un factor entre otros, que pueda explicar la organización bajo estudio, el concepto de *gobernanza*⁷ aplicado al sistema de Atención Primaria de Salud de la Municipalidad de Bahía Blanca.

⁷ Gobernanza, en este trabajo, se refiere a “los procesos de acción colectiva que organizan la interacción entre los actores, la dinámica de los procesos y las reglas de juego (formales e informales), con las cuales una sociedad determina sus conductas, toma y ejecuta sus decisiones” Estos procesos comprenden a la vez los actores, las acciones colectivas y las normas, tanto formales como informales.

Según Hufty, Báscolo y Bazzani⁸, para tratar la gobernanza como concepto científico ésta debe referirse a un hecho social bien delimitado y permitir su observación empírica por metodologías y técnicas reconocidas como científicas. Se necesita, explican los autores, un marco conceptual asociado a una metodología que permita la observación empírica. El marco analítico, dicen, tiene que ser *realista, transdisciplinario, comparativo y generalizable* y proponen las siguientes dimensiones para analizar la gobernanza: los actores, las normas, los puntos nodales y los procesos.

La investigación se ubicará en el marco de las Ciencias Sociales, en el ámbito de la Administración. Teniendo presente en la orientación del estudio, las reflexiones de María Cecilia de Souza Minayo⁹ respecto a que la salud no instituye ni una disciplina, ni un campo separado de las otras instancias de la realidad social, tanto en lo concerniente a la problemática teórica como en cuanto a la metodológica, ella está sometida a las mismas vicisitudes, avances, retrocesos, interrogaciones y perspectivas de la totalidad sociológica de la cual hace parte. Su especificidad está dada por las inflexiones socioeconómicas, políticas e ideológicas relacionadas con el saber teórico y práctico sobre salud y enfermedad, sobre la institucionalización, la organización administración y evaluación de los servicios y la clientela de los sistemas de salud. Dentro de este carácter peculiar está su comprensión multidisciplinaria y estratégica. Esto es, el reconocimiento que el campo de la Salud se refiere a una realidad compleja que demanda distintos conocimientos integrados.

Los objetivos de investigación

Dice María Cecilia de Souza Minayo que con frecuencia al proponerse iniciar una actividad de investigación, el investigador se sitúa dentro de un cuadro de preocupaciones teórico-prácticas. Es decir se presenta un área de interés que es un campo de prácticas, donde las cuestiones que despiertan la curiosidad teórica se concentran. En el interior de esta área de interés que antecede

⁸ Hufty, Marc; Báscolo, Ernesto y Bazzani, Roberto, “Gobernanza en salud: un aporte conceptual y analítico para la investigación”, Cad. Saúde Pública, Río de Janeiro, 22 Sup: S35-S45, 2006.

⁹ De Souza Minayo, María Cecilia; *El desafío del conocimiento: Investigación cualitativa en Salud*, 1° edición, Buenos Aires, Lugar Editorial, 1997.

y supera un proyecto específico, se sitúa la cuestión de definición del objeto o la definición del problema. Se trata de un recorte capaz de contener relaciones esenciales y expresar especificidad. En el caso particular del proyecto que se está elaborando, el área de interés es el funcionamiento del sistema de Atención Primaria de la Salud en la localidad de Bahía Blanca y *los objetivos* de la investigación serán: Identificar los objetivos oficiales/formales del sistema de APS; Describir la estructura oficial del Sistema de Atención Primaria de la Salud de Bahía Blanca; Identificar la estructura real del Sistema; Identificar las funciones del equipo de gestión política del sistema de Atención Primaria de Salud de Bahía Blanca; Identificar los objetivos/valores de cada una de las áreas programáticas del Sistema; Identificar las motivaciones de los profesionales médicos para integrarse al Sistema de Atención Primaria de Salud de Bahía Blanca; Identificar fuentes de conflicto; Identificar canales de comunicación en la estructura del Sistema; Averiguar cómo se articulan otros sistemas de atención primaria de salud del país con los órganos de gobierno de las municipalidades de las que dependen; Identificar los niveles de autonomía de las áreas programáticas del Sistema de Atención Primaria de Salud de la localidad de Bahía Blanca.

La regla sobre la que insiste Sautú¹⁰, consiste en que el objetivo debe estar definido dentro de los cánones del marco teórico que el propio investigador postula. Esto es lo que permite a los otros, a los lectores críticos, evaluar la realización y resultados de una investigación

Además de la condición de que el objetivo se derive de la teoría, éste debe ser factible de ser desarrollado a lo largo de una metodología.

De Souza Minayo¹¹ aclara que la bibliografía debe ser suficientemente amplia para trazar la moldura dentro de la cual el objeto se sitúa: la búsqueda de varios puntos de vista, de los diferentes ángulos del problema que permiten establecer definiciones, conexiones y mediaciones. Otro aspecto a ser observado en relación a la lectura de la bibliografía dice la autora, es que se necesita abordarla como un ejercicio de crítica teórica y práctica. O sea, en la investigación bibliográfica deben destacarse las categorías centrales, los conceptos y las nociones usadas por los diferentes autores. Además de eso, se hace necesario destacar los supuestos teóricos y las razones prácticas que subyacen a los trabajos que se consultan.

¹⁰ Sautú, Ruth, Op.Cit. p 34

¹¹ De Souza Minayo, Cecilia y otros, *Investigación Social. Teoría, método y creatividad*. Editorial El Lugar, Buenos Aires, 2004. Pgs. 13 a 16

Consideraciones acerca de la metodología a utilizar para abordar la investigación vinculada al sistema de APS

La propuesta metodológica desarrollada, plantea un abordaje integrado de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación, adhiriendo a las posturas según las cuales, ambas perspectivas deben utilizarse en forma complementaria. El enfoque mixto está orientado a obtener la mayor riqueza de información posible, que describa y explique la organización objeto de estudio.

En el campo de la investigación existe una polémica histórica que constituye, según María Cecilia de Souza Minayo⁵, una falsa dicotomía entre datos cuantitativos y datos cualitativos. Hay una tendencia de atribuir una permanente imprecisión a los datos obtenidos por métodos cualitativos porque no permiten el testeo “preciso” que exige el “abordaje científico”. Por esta razón, según la autora, para evitar tener problemas con la cuestión de la verificación, muchos analistas se inclinan hacia los datos cuantificables.

Según de Souza Minayo, es necesario superar esta instancia en las ciencias sociales y cuantificar cuando sea posible y necesario, dejando de colocar, en la cuantificación, la cientificidad del trabajo.

Dice Rosana Guber¹² que el tipo de información que se pretende obtener en la investigación, impone ciertos límites al campo del trabajo. La información se consigue a lo largo de prolongados períodos, y recurriendo a diversos informantes, de manera de encarar una misma problemática desde distintas perspectivas y focos de interés. Esto difícilmente pueda lograrse en un solo encuentro, por varios motivos: en primer lugar, los miembros de una unidad sociocultural construyen una imagen de lo que hacen, de quiénes son y de cómo son las cosas, que suele diferir de lo que realmente hacen y son. Esta distancia entre pautas reales e ideales, dice Guber, constituye uno de los principales motivos para dudar de procedimientos aplicados en forma masiva y en un término de tiempo, como lo hacen las encuestas y los censos que proveen información puntual sobre una muestra extendida. De la aplicación de estos procedimientos clásicos en ciencias sociales, pueden resultar datos fácticos, y otros, provenientes de conceptualizaciones y racionalizaciones, incluso, de especulaciones del informante. No obstante ello, también es

¹² Guber, Rosana, *El Salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*, Paidós, Estudios de comunicación, Buenos Aires 2004; pgs. 100 y 101.

necesario relevar la experiencia de vida, de las prácticas y discursos asociados al contexto general que sólo determinan los informantes.

Destaca Guber, que es conveniente que la información se recoja en distintos momentos y de fuentes diversas, ya que debe ser lo más completa posible, excediendo incluso los primeros intereses del investigador.

En el proyecto para analizar el funcionamiento del Sistema de Atención Primaria de Salud se decidió aplicar ambos métodos en forma complementaria ya que resulta relevante información que podrá recogerse mejor con uno y otro método.

Exploración del campo

La exploración del campo contempla las siguientes actividades:

- a) la selección del espacio de investigación;
- b) selección del grupo de investigación;
- c) establecimiento de estrategias de entrada en el campo.

La cuestión de la muestra en investigación cualitativa merece comentarios especiales de aclaración. Ella comprende problemas de selección de grupos para la observación y para la comunicación directa. ¿a quién entrevistar y qué observar? ¿qué discutir y con quién discutir?

En un abordaje cuantitativo, definida la población, se busca un criterio de representatividad numérica que posibilite la generalización de los conceptos teóricos que se quieren testear. En una búsqueda cualitativa, nos preocupamos menos con la generalización y más con lo específico y abarcador de la comprensión, sea de un grupo social, de una organización, de una institución, de una política o de una representación. En la investigación cualitativa el criterio por lo tanto no es numérico. Puede considerarse que una atmósfera ideal es aquella capaz de reflejar la totalidad en sus múltiples dimensiones. En tal sentido, de Souza Minayo propone algunos criterios básicos para la muestra:

- a) definir claramente el grupo social más relevante para las entrevistas y para la observación;
- b) no agotarlo en cuanto no delinear el cuadro empírico de la investigación;
- c) prever un proceso de inclusión progresiva encaminada por los descubrimientos del campo y su confrontación con la naturaleza;

d) prever una triangulación. Esto significa, en lugar de restringirse a una sola fuente de datos, multiplicar las tentativas de abordaje.

Aplicando lo anterior al proyecto de análisis del funcionamiento del sistema de APS en Bahía Blanca :

En relación a la selección del espacio de investigación, éste estará dado por la Subsecretaría de Salud de la municipalidad de Bahía Blanca, sus subsecretarías y direcciones dependientes, en particular la Dirección de Atención Primaria de Salud (APS); así como los espacios en los que funcionan las unidades sanitarias barriales.

En cuanto a la selección del grupo de investigación, se ha pensado en una muestra que abarcará familias destinatarias del servicio. También incluirá actores de la Dirección de Salud de la municipalidad de Bahía Blanca como institución titular del programa de APS; profesionales y agentes de salud responsables por la aplicación de la política, como son médicos, psicólogos, enfermeras. La muestra quedará abierta a efectos de incluir otros actores cuya relevancia surja a medida que avanza la investigación

Señala de Souza Minayo que el número de personas incluidas en la muestra tiene menor importancia que la insistencia por apreciar la cuestión bajo varias perspectivas, puntos de vista y de observación.

Apunta Rosana Guber¹³, que al establecer dónde y con quiénes trabajar, el investigador apela a sus propios supuestos teóricos y a partir de ellos, pondera y jerarquiza, según su idea inicial del problema, a quiénes debería entrevistar y dónde convendría hacerlo. Sin embargo, al revisar el problema en el campo concreto puede ser que se derive en una ampliación de la unidad de estudio a campos no previstos. Como consecuencia, en el desarrollo del trabajo de campo puede darse la incorporación de nuevas unidades de estudio y unidades de análisis.

En relación a la estrategia de entrada en campo, según indica de Souza Minayo, tienen que preverse los detalles del primer impacto de la investigación, es decir, cómo presentarla, cómo presentarse, a quién presentársela, a través de quién, con quién establecer los primeros contactos.

¹³ Guber, Rosana, Op.Cit. pgs. 102 a 106.

El proyecto de APS se genera a partir de inquietudes de profesionales médicos que son parte integrante del sistema de APS. Es a través de estos profesionales que se establecerán los primeros contactos. Los objetivos de investigación fueron consensuados con directivos de la Secretaría de Salud de la municipalidad de Bahía Blanca, en particular con responsables de la Dirección de Gestión y Programas y de la Dirección de APS. Por otra parte dos de los integrantes del grupo de docentes investigadores participan en actividades de extensión comunitaria en unidades sanitarias que forman parte del sistema de atención primaria, ofreciendo su conocimiento profesional y en el marco de eventos culturales.

El trabajo de campo

No se puede pensar en un trabajo de campo neutro. La forma de realizarlo revela las preocupaciones científicas de los investigadores que seleccionan tanto los hechos a ser recogidos como el modo de recogerlos. Este cuidado hace recordar una vez más que el campo social no es transparente y tanto el investigador como los actores, sujeto-objeto de la investigación interfieren dinámicamente en el conocimiento de la realidad.

Para conocer el funcionamiento del sistema de APS, es fundamental un conocimiento exhaustivo de los diferentes barrios en todos sus aspectos. Por ello la exploración del campo contempla actividades diversas que confluyen a un pormenorizado conocimiento del campo social, campo intelectual y campo de poder y sus interacciones con las unidades sanitarias y con la municipalidad. En este sentido, serán instrumentos de esta investigación:

Relevamiento fotográfico a fin de identificar características del espacio físico e instituciones vecinas con las que se desarrollen relaciones de diferente grado de colaboración. Se tratará de identificar señales o símbolos que permitan estudiar los sistemas de comunicación visual del sistema de APS orientados a facilitar el vínculo del sistema con el grupo destinatario de los servicios. En este sentido el relevamiento fotográfico permitirá revisar ubicación estratégica de las unidades sanitarias, facilidad de acceso, distribución de los espacios físicos al interior de las mismas así como señalización y señalética que faciliten la circulación, aptos para ser entendidos por todos los públicos a quienes se dirigen.

Entrevista semiestructurada con preguntas cerradas destinadas a conocer datos concretos relacionados con el contexto de la entrevista (datos de la persona que contesta tales como: puesto, edad, sexo, antigüedad, otros) y preguntas abiertas también para recolectar datos

concretos pero vinculados ya a objetivos del proyecto de investigación como son: identificar los objetivos formales/oficiales de la institución; las dimensiones de la estructura de funcionamiento del sistema de APS; identificar funciones de la gestión política del sistema de APS y niveles de autonomía: para identificar actores estratégicos y actores de interés y sus características; para identificar las normas (formales e informales) que orientan el comportamiento de esos actores; para identificar puntos nodales y sus patrones de evolución

Se utilizarán además *entrevistas abiertas* para conseguir información vinculada a identificar representaciones sociales de los actores, así como objetivos y estructura reales del sistema de APS, fuentes de conflicto y niveles de autonomía.

Historia de vida será otra de las técnicas que se usarán. Denzin¹⁴ afirma que éste puede ser el mejor método para estudiar procesos de socialización, emergencia de un grupo, estructura organizacional, nacimiento y quiebre de una relación social y respuestas situacionales y contingencias cotidianas.

Dada esta circunstancia, en el proyecto que se está elaborando, se prevé realizar historias de vida de enfermera/as de alguna de las unidades sanitarias barriales y quizás también a algún representante de las familias destinatarias de los servicios del sistema de APS.

La *observación participante* será también uno de los métodos a utilizar en esta investigación ya que los docentes del Departamento de Ciencias de la Salud que participan en el proyecto, prestan labor asistencial en el Sistema de Atención Primaria en distintos niveles organizativos. La actividad docente en la que participan profesores y estudiantes del grupo de investigación tiene una fuerte vinculación con el primer nivel de atención, ya que éste es el escenario de aprendizaje en el cual se desarrollan las actividades para la adquisición de competencias relacionadas con la salud colectiva: profesionalismo, trabajo en equipo, práctica basada en la comunidad y sistemas de salud.

La observación participante puede ser considerada parte esencial del trabajo de campo en la investigación cualitativa. Su importancia es de tal orden que algunos estudiosos la toman no solo como una estrategia en el conjunto de la investigación, sino como un método en sí mismo para la comprensión de la realidad.

Las controversias existen en relación a la propia práctica de observación, al “el que” y al “cómo” observar.

¹⁴ Denzin, N.K.: *The Research Act*. Chicago. Aldine Publishing Co. (1970)

Para Malinowski: *hay una serie de fenómenos de gran importancia que no pueden ser registradas a través de preguntas, o en documentos cuantitativos, pero deben ser observados en su realidad. Los denominaremos “los imponderables de la vida real”. Entre ellos se incluyen cosas como la rutina de un día de trabajo, los detalles del cuidado del cuerpo, de la manera de comer, y preparar las comidas, el tono de las conversaciones y de la vida social alrededor de las casas de la aldea, la existencia de grandes amistades y hostilidades y de simpatías y antipatías pasajeras, entre personas; la manera sutil pero incuestionable en que las vanidades y ambiciones personales se reflejan en el comportamiento de los individuos y en las reacciones emocionales de los que lo rodean. (1975)*

Para conseguir avanzar, en el conocimiento a través de la observación participante se recomienda al investigador, formular lo más claramente posible lo que busca conocer.

Cada paso produce datos que pueden ser relacionados con los datos a ser obtenidos posteriormente, a fin de mejorar la teoría, la metodología y clarificar el problema central.

La objetividad de los enunciados científicos reside en el hecho de que ellos puedan ser intersubjetivamente sometidos a testeos, esto es: que puedan ser juzgados por la comunidad científica. Esta sería la prueba de objetivación más correcta. En este sentido, el uso de instrumentos adecuados para la selección y la aprehensión de los datos; la tentativa de cercar el objeto de todos los ángulos posibles, son algunas pistas para el trabajo de campo que ninguna teoría puede cuestionar. De esta forma, la noción de observación no puede ser simplemente confundida con empirismo.

La cuestión de la verificación

El avance del debate sobre las pautas de científicidad ha avalado la seguridad de los instrumentos positivistas¹⁵, sin embargo, los criterios tradicionales de validez del conocimiento se han puesto en discusión. Para Popper¹⁶, ninguna hipótesis es verificable, pues la acumulación de casos afirmativos, no puede sustentar una generalización teórica. Cualquier certeza científica es

¹⁵ El positivismo clásico responde a la cuestión de la validez y de la verificación con la exigencia de rigor colocada en el método y en las técnicas de “captación”. La verificación se realiza a través de la observación empírica que si pudiera ser repetida y comprobada varias veces, independientemente del sujeto, será reconocida como “objetiva”.

¹⁶ Popper, K. *La Logique de la Découverte Scientifique*, Editorial Payot, Paris 1973.

siempre provisoria hasta que sea sometida al criterio de *falsabilidad*¹⁷. Por lo tanto, levanta como procedimiento fundamental de juicio científico la crítica intersubjetiva.

Según Popper, la comparación lógica entre las conclusiones, la comparación entre varios abordajes teóricos, y finalmente, el testeo a través de la aplicación empírica de las conclusiones, son los procedimientos más importantes para probar la validez de una investigación.

Dentro del racionalismo, Bachelard¹⁸, coloca en lugar de los criterios de validez y verificación, “*el primado del error*”¹⁹. Para este autor, admitir el error, es la propia condición de cientificidad de una teoría, pues en caso contrario, sería un conjunto de dogmas²⁰.

Desde el punto de vista técnico, los autores que trabajan la metodología cualitativa proponen la vigilancia interna a través de la triangulación como prueba eficiente de validación. La “triangulación” consiste en la combinación y cruzamiento de múltiples puntos de vista a través del trabajo conjunto de varios investigadores, de múltiples informantes y múltiples técnicas de recolección de datos. La triangulación de cierta forma consagra tanto la crítica intersubjetiva como la comparación.

De acuerdo con este marco metodológico, en el proyecto que analiza el sistema de APS, trabaja un grupo de investigadores que participará en la selección del marco teórico, y en la confección de los cuestionarios y las guías de entrevistas abiertas. Este mismo grupo participará en la recolección de datos, procesamiento, discusión, análisis e interpretación de la información que se produzca. En este sentido, consideramos que la triangulación estaría satisfecha en medida significativa.

¹⁷ Popper sustituye el criterio de “verificación” por “falsabilidad”. Este principio se instituye como consecuencia de su supuesto básico que no se puede hacer una generalización a partir de la acumulación de casos concretos, pero sólo un caso negativo concreto demuestra que la teoría es falsa, y así impulsa el conocimiento.

¹⁸ Bachelard, G. “A Filosofia do Não”. Bachelard, Colección Pensadores, San Pablo 1978.

¹⁹ El “primado del error” dentro del abordaje de Bachelard, no significa la permisividad de la deformación lógico formal del trabajo científico. Existe lo que él denomina “errores evitables” metodológicamente hablando, como las tentativas de camuflar incursiones ideológicas, argumentos truncados, informaciones incorrectas, colocaciones hechas con prisa. El error “inevitable” de lo cual Bachelard hace el elogio como motor del conocimiento es lo contrario de la certeza ingenua y está colocado como condición del proceso y de la postura científica que reconoce el carácter aproximado del conocimiento

²⁰ La renovación científica se procesa por la certeza de la falta de certeza de aquello que afirma, de su colocación en jaque, a través de una crítica interna irrestricta. Bachelard argumenta que los mayores obstáculos epistemológicos son las verdades reconocidas como tal, y propone el juicio intersubjetivo de los descubrimientos: la verdad solo gana su pleno sentido al fin de una polémica. No podría haber así verdad primera. No hay sino errores primeros”

El análisis de datos en la investigación cualitativa.

Señala Romeu Gomes²¹ que cuando se llega a la fase de análisis de datos, se puede pensar que se está frente al final de la investigación, sin embargo puede ser necesario volver a la etapa de recolección de datos por falta de información. Otras veces se dispone de los datos pero no están claramente definidos los objetivos, hipótesis y/o cuestiones.

A partir de que esas situaciones son resueltas sí se estaría ya en la etapa de análisis.

Los investigadores, según de Souza Minayo encuentran tres grandes obstáculos al iniciar el análisis de los datos recogidos en campo.

El primero es la “ilusión de la transparencia, es decir el peligro de la comprensión espontánea como si lo real se mostrase nítidamente al observador. Esta “ilusión” es tanto más peligrosa, cuando el investigador tiene la impresión de familiaridad con el objeto. Se trata de una lucha contra la sociología ingenua y el empirismo que creen poder aprehender las significaciones de los actores sociales pero sólo consiguen la proyección de su propia subjetividad.

El segundo obstáculo es aquel que lleva al investigador a aferrarse y entusiasmarse con los métodos y las técnicas, olvidándose de lo esencial, vale decir la fidelidad a las significaciones presentes en lo material y referidas a las relaciones sociales dinámicas.

El tercer obstáculo, es la dificultad de articular teorías y conceptos muy abstractos con datos recogidos en campo. Esto se refiere a trabajos cuya elaboración teórica se distancia de las descripciones, generalmente marcadas por la “ilusión de la transparencia”.

Citando a de Souza Minayo, Romeu Gomes señala *tres finalidades* para la etapa de análisis de los datos, a saber:

- establecer una comprensión de los datos recogidos,
- confirmar o no los presupuestos de la investigación y/o responder las cuestiones formuladas
- ampliar el conocimiento sobre el asunto investigado articulándolo al contexto cultural del cual forma parte. Estas finalidades son complementarias, en términos de investigación social.

²¹ Magister en Educación, docente en Psicología de la Educación y Profesor Adjunto de la Facultad de Educación /UERJ.

¿Cómo analizar el material cualitativo?

Romeu Gomes presenta dos posibilidades; el análisis del contenido y la hermenéutica – dialéctica cuyos aspectos salientes se sintetizan a continuación.

En relación al análisis de contenido como técnica, actualmente pueden destacarse dos funciones en su aplicación. Una referida a la verificación de hipótesis y/o preguntas. Es decir, a través del análisis de contenido, podemos encontrar respuestas para las cuestiones formuladas y también podemos confirmar o no las afirmaciones establecidas antes del trabajo de investigación (hipótesis). La otra función se refiere al descubrimiento de lo que está detrás de los contenidos manifiestos, yendo más allá de las apariencias de lo que está siendo comunicado. Las dos funciones pueden en la práctica complementarse y pueden ser aplicadas a partir de principios de la investigación cuantitativa o de la cualitativa.

Una propuesta dialéctica para el análisis de los datos

De Souza Minayo desarrolla una propuesta de interpretación cualitativa de datos que es considerada adecuada para las investigaciones en Salud.

La autora denomina a su propuesta como método hermenéutico-dialéctico. En este método el habla de los actores sociales está situada en su propio contexto para ser mejor comprendida.

Pueden destacarse dos presupuestos en este método de análisis. El primero, referido al hecho de que la ciencia se construye en una relación dinámica entre la razón de aquellos que la practican y la experiencia que surge en la realidad concreta. La autora también entiende que los resultados de una investigación en ciencias sociales se constituyen siempre en una aproximación de la realidad social, que no puede ser reducida a ningún dato de investigación.

El primer nivel de interpretación que debe ser hecho, según la propuesta en cuestión, es el de las determinaciones fundamentales. Este nivel, entre otros aspectos, se refiere a: coyuntura socio-económica y política de la cual forma parte el grupo social a ser estudiado; historia de ese grupo y política que se relaciona a ese grupo. Estas determinaciones (contexto socio-histórico) ya deben ser definidas en la fase exploratoria de la investigación.

El segundo nivel de interpretación se basa en el encuentro que realizamos con los hechos surgidos en la investigación. Este nivel es, al mismo tiempo, punto de partida y punto de llegada del análisis. Las comunicaciones individuales, las observaciones de conductas y costumbres, el

análisis de las instituciones y la observación de ceremonias y rituales son aspectos a ser considerados en este nivel de interpretación.

Conclusiones

En este trabajo se ha tratado de describir una propuesta metodológica para el proyecto de investigación: *“Análisis Organizacional: funcionamiento del sistema de Atención Primaria de la Secretaría de Salud de la municipalidad de Bahía Blanca”*, siguiendo guías desarrolladas por reconocidos autores defensores de los abordajes cualitativos de investigación.

Siguiendo la orientación propuesta por la bibliografía se ha presentado el problema, se han descripto las ideas que dominaron y dominan actualmente el ámbito de la salud; se ha presentado el proyecto, sus hipótesis y objetivos; se ha comentado la estrategia de entrada al campo y se han definido provisoriamente las unidades de análisis y los principales formas de recolección de datos vinculados a métodos cualitativos de investigación.

Lejos de darse por terminado el trabajo, esta propuesta constituye un borrador inicial que servirá de base para discutir y reelaborar en forma continua con el grupo de investigadores. En este sentido, consideramos que la próxima etapa de ejecución del proyecto será de suma importancia para poder, en el debate y la reflexión descubrir nuestras propias visiones del mundo, nuestros supuestos.

Se agrega en este proyecto en particular, la complejidad de articular, en el marco de las Ciencias Sociales, disciplinas diferentes como la Administración y la Salud e integrar conocimientos, expectativas, y formas de trabajar de profesionales con diferentes perfiles. Quizás sea ese uno de los principales desafíos de este proyecto: dar un paso hacia la transdisciplinariedad

BIBLIOGRAFÍA

- Bachelard, G. “A Filosofia do Não”, Coleção Pensadores, Sao Paulo, Editorial Abril, 1978.
- Barragán, Rosana y otros, *Formulación de proyectos de investigación*, Programa de investigación estratégica en Bolivia, La Paz, 2001.
- De Souza Minayo, María Cecilia, *El desafío del Conocimiento, investigación cualitativa en salud*, El lugar editorial, Buenos Aires, 1997.
- Denzin, N. K., *The Research Act.*, Chicago, Aldine Publishing Co., 1970.
- Gairín Sallán, J., *Manual de organización de instituciones educativas*, Editorial Escuela Española S.A., Madrid, 1996.
- Guber, Rosana, *El Salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*, Paidós, Estudios de comunicación, Buenos Aires, 2004.
- Hufty, Marc; Báscolo, Ernesto y Bazzani, Roberto, “Gobernanza en salud: un aporte conceptual y analítico para la investigación”; *Cad. Saúde Pública*, Río de Janeiro, 22 Sup: S35-S45, 2006.
- Menéndez, E., *Modelo Médico Hegemónico y Atención Primaria*, Segundas Jornadas de Atención Primaria de la Salud, 1988.
- Popper, K., *La Logique de la Decouverte Scientifique*, Paris, Edit. Payot, 1973.
- Santesmases Mestre, Miguel., *DYANE Versión 2. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*, Madrid, Ediciones Pirámide, 2001.
- Schwartz, M. y Scwartz, C. G., “Problems in Participant Observation”, *American Journal of Sociology* 60 (January): 343-353, 1955.
- Sautú, Ruth, *Todo es teoría, objetivos y métodos de investigación*, ediciones Lumiere S.A., Buenos Aires, 2003.